



FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE **ADMINISTRACIÓN Y MARKETING**

“LA GESTIÓN DE PRODUCTIVIDAD EN LOS PROCESOS DE PICKING PARA LOS CONSUMIDORES EN EL CANAL E-COMMERCE DE LAS TIENDAS RETAIL EN JESÚS MARÍA EN EL MES DE OCTUBRE DEL AÑO 2023 ”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciada en Administración y Marketing

Autora:

Winy Vanessa Magariño Azaña

Asesor:

Mg. César Lucio Flores Rosales

<https://orcid.org/0000-0003-4382-3851>

Lima - Perú

2023

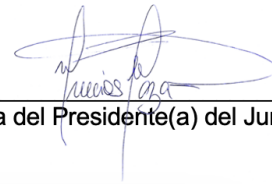
JURADO EVALUADOR

Presidente (a) del Jurado	Rafael Andrés Trucíos Maza	10734277
	Nombre y Apellidos	Nro. Colegiatura o DNI

Miembro del Jurado	Giovanni Paolo Figari Salas	07630330
	Nombre y Apellidos	Nro. Colegiatura o DNI

Miembro del Jurado	Manuel Oswaldo Sandoval Heredia	06694704
	Nombre y Apellidos	Nro. Colegiatura o DNI

Lima, 05 de enero del 2024



Firma del Presidente(a) del Jurado

INFORME DE SIMILITUD

LA GESTIÓN DE PRODUCTIVIDAD EN LOS PROCESOS DE PICKING PARA LOS CONSUMIDORES EN EL CANAL E-COMMERCE DE LAS TIENDAS RETAIL EN JESÚS MARÍA EN EL MES DE OCTUBRE DEL AÑO 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	wiki2.org Fuente de Internet	4%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
3	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	1%
4	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	revistas.udec.cl Fuente de Internet	1%
7	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	revistas.unilasallista.edu.co Fuente de Internet	<1%

TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD.....	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS.....	8
RESUMEN	9
ABSTRACT.....	10
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Formulación del problema	32
1.3. Justificación	33
1.4. Investigaciones Previas.....	33
Marco teórico.....	66
1.5. Objetivo.....	78
1.6. Hipótesis.....	79
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	80
CAPÍTULO III: RESULTADOS	94
CAPÍTULO VI. Discusiones	130
REFERENCIAS	155
ANEXOS	191

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variable de La Gestión de Productividad	85
Tabla 2. Variable de Proceso de Picking en el ecommerce	86
Tabla 3 Distribución de ítems en los cuestionarios	91
Tabla 4 Estadísticas de Fiabilidad de las Dimensiones del modelo de Factores	92
Tabla 5 Grado de relación según coeficiente de correlación	94
Tabla 7. Validez de Juicio de Expertos	95
Tabla 8. Prueba de Kolmogorov- Smirnov	117
Tabla 9. Correlación de Rho de Spearman, Gestión de Productividad y Proceso de Picking en el ecommerce	118
Tabla 10. Fiabilidad de Alfa de Cronbach	119
Tabla 11. Correlación de Rho de Spearman, Rendimiento del Factor Servicio y Proceso de Submit Order	119
Tabla 11. Correlación de Rho de Spearman, Rendimiento del Factor Servicio y Proceso de Verify Order	120
Tabla 13. Correlación de Rho de Spearman, Eficacia en la Interacción con el consumidor y Proceso de Submit Order	121
Tabla 14. Correlación de Rho de Spearman, Eficacia en la Interacción con el consumidor y Proceso de Verify Order	122
Tabla 15. Validación de Instrumento de Investigación	130
Tabla 16. Matriz de Consistencia y de Operacionalización de Variables	131
Tabla 17. Matriz de Operacionalización de Variables	133
Tabla 18. Cuestionario	134
Tabla 19. Matriz para Evaluación de Expertos	135
Tabla 21. Cuestionario	139
Tabla 22. Matriz para Evaluación de Expertos	141
Tabla 23. Matriz para Evaluación de Expertos	145

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura. 1. Cantidad de Población Total del distrito de Jesús María	87
Figura. 2. Cantidad de Población del distrito de Jesús María por género 2017-2019	88
Figura. 3. Cantidad de Población estimada del distrito de Jesús María 2017-2019	88
Figura. 4. Densidad poblacional por edades	89
Figura. 5. Resultado de Encuestados	96
Figura. 6. Resultado de Encuestados	97
Figura. 7. Resultado de Encuestados	98
Figura. 8. Resultado de Encuestados	99
Figura. 9. Resultado de Encuestados	100
Figura. 10. Resultado de Encuestados	101
Figura. 11. Resultado de Encuestados	102
Figura. 12. Resultado de Encuestados	103
Figura. 13. Resultado de Encuestados	104
Figura. 14. Resultado de Encuestados	105
Figura. 15. Resultado de Encuestados	106
Figura. 16. Resultado de Encuestados	107
Figura. 17. Resultado de Encuestados	108
Figura. 18. Resultado de Encuestados	109
Figura. 19. Resultado de Encuestados	110
Figura. 20. Resultado de Encuestados	111
Figura. 21. Resultado de Encuestados	112
Figura. 22. Resultado de Encuestados	113
Figura. 23. Resultado de Encuestados	115

RESUMEN

En breve, expondremos las ventajas de la gestión de productividad focalizado integralmente en el sector retail, tomando como guías los procesos de recepción de pedidos, envío de órdenes de compras y verificación de órdenes y compras, dentro de los sucesos de cada área para evaluar las áreas con déficit y así otorgar mejores prácticas en el proceso de picking en el canal ecommerce, considerando factible los diseños de “Market Place” así pues, “Click and Collect” áreas con un índice de mejoras en sus procesos finales al consumidor, destacando la eficacia y eficiencia con respecto a la información global de todas las áreas, alineadas a tornar un giro positivo, a la productividad de tiempos cortos en espera y efectividad en la entrega de envíos de los artículos al consumidor. También eliminar los cuellos de botellas dentro de los procesos de picking en tiendas departamentales, aún obsoletos dentro de las compañías nacionales aún vigentes en los territorios.

PALABRAS CLAVES: ciberespacio, picking, productividad, comercio electrónico, procesos de order picking, verify order , tienda departamental, retail.

ABSTRACT

Soon, we will expose the advantages of productivity management focused comprehensively in retail sector, taking as guides order receipt processes, sending purchase orders and verification of orders and purchases, inside of events each area for assess deficit areas and give better practices in picking process in ecommerce channel considering feasible designs of “Market Place” so that, “Click and Collect” areas with a improvement rate in final processes to the consumer, highlighting effectiveness and efficiency with respect to global information from all areas aligned to take a positive turn, to short waiting time productivity and effectiveness in delivery of shipments of the articles to the consumer. Also eliminate bottle necks inside of picking processes in Department stores, still obsolete inside national companies still valid in territories.

KEY WORDS: Cyberspace, picking, productivity, e-commerce, order picking processes, verify order, Department store, retail.

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto**, por determinación de los propios autores amparados en el Texto Integrado del Reglamento RENATI, artículo 12.

REFERENCIAS

- Slack, A. Brandon-Jones and R. Johnston “Operations Management”. 8th Ed. Harlow, UK: Pearson. 2016.
- S. Chopra and P. Meindl. “Supply Chain Management: Strategy, Planning, and Operation”. 6th Ed. New York: Pearson. 2016.
- H. Fourati, H. Idoudi and L.A. Saidane. “Intelligent slots allocation for dynamic differentiation in IEEE 802.15.6 CSMA/CA”. Ad Hoc Networks. Vol. 72, pp. 27-43. 2018. URL: <https://doi.org/10.1016/j.adhoc.2018.01.007>
- N.A. Ribeiro, A. Jacquillat, A.P. Antunes, A.R. Odoni and J.P. Pita. “An optimization approach for airport slot allocation under IATA guidelines”. Transp. Res. Part B Methodol. Vol. 112, pp. 132-156. 2018. URL: <https://doi.org/10.1016/j.trb.2018.04.005>
- M.A. Millstein, L. Yang and H. Li. “Optimizing ABC inventory grouping decisions”. Int. J. Prod. Econ. Vol. 148, pp. 71-80. 2014. URL: <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2013.11.007>
- A. Kovács. “Optimizing the storage assignment in a warehouse served by milkrun logistics”. Int. J. Prod. Econ. Vol. 133, Issue 1, pp. 312-318. 2011. URL: <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2009.10.028>
- M. Matusiak, R. de Koster and J. Saarinen. “Utilizing individual picker skills to improve order batching in a warehouse”. Eur. J. Oper. Res. Vol. 263, Issue 3, pp. 888-899. 2017. URL: <https://doi.org/10.1016/j.ejor.2017.05.002>
- J. Coyle, E. Bardi and J. Langley. “The Management of Business Logistics: A Supply Chain Perspective”, 7th Ed. Boston: South Western. 2002.
- Bleier, A., Harmeling, C. y Palmatier, R. (17 de Abril de 2019). “How to Structure Product Page Design for eCommerce Success”. American Marketing Association. <https://www.ama.org/2019/04/17/how-to-structure-product-page-design-forecommerce-success/>
- Bricker, D. (Abril de 2020). “Increasing pessimism about ‘return to normal’ by June from COVID-19 crisis, shows poll”. IPSOS. <https://www.ipsos.com/en/increasingpessimism-about-return-normal-june-covid-19-crisis-shows-poll>
- Euromonitor International. (enero de 2019). Internet Retailing in Peru. <https://www.euromonitor.com/internet-retailing-in-peru/report>
- Euromonitor International. (enero de 2019). Mobile Internet Retailing in Peru. <https://www.euromonitor.com/mobile-internet-retailing-in-peru/report>
- Maldonado, Javier. (15 de abril, 2020). “El consumidor post-Covid se centrará en el ahorro, estará más digitalizado y priorizará la compra de productos frescos y saludables.” IPSOS. <https://www.ipsos.com/es-es/el-consumidor-post-covid-se-centrara-en-el-ahorroestara-mas-digitalizado-y-priorizara-la-compra-de>
- Murphy, C., Naert, S. y Strong, C. (Marzo de 2020). “Coronavirus & Behaviour Change”.

- IPSOS. <https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/publication/documents/2020-03/ipsos-coronavirus-behavior-change.pdf>
- Salas, R. (26 de febrero de 2014). La Historia del E-commerce. Cultura Colectiva [Blog]. <https://culturacolectiva.com/tecnologia/la-historia-del-e-commerce>
- SimilarWeb. (2020). Falabella.com.pe Website Performance. https://pro.similarweb.com/#/website/worldwideoverview/falabella.com.pe/*/999/3m?webSource=Total
- Statista. (2019). eCommerce in South America. <https://www.statista.com/outlook/243/103/ecommerce/south-america#marketglobalRevenue>
- Statista. (enero de 2020). Most popular online shopping categories worldwide 2018. <https://www.statista.com/statistics/276846/reach-of-top-online-retail-categoriesworldwide/>
- Statista. (febrero de 2016). B2C e-commerce revenue in European countries from 2012 to2017. <https://www.statista.com/statistics/435918/revenue-e-commerce-europe/>
- Statista. (marzo de 2020). Growth rate of e-commerce sales in selected Latin American countries in 2017 and 2018. <https://www.statista.com/statistics/880469/onlineshopping-growth-rate-latin-america/>
- Sweezy, Mathew. (6 de abril, 2020). “The Big Shift: A Prediction of What’s to Come PostPandemic”. <https://www.ama.org/marketing-news/the-big-shift-a-prediction-ofwhats-to-come-post-pandemic/>
- Perú: Población 2019 (2019). CPI. http://cpi.pe/images/upload/paginaweb/archivo/26/mr_poblacional_peru_201905.pdf
- Perú: Falabella encabeza participación de mercado en tiendas departamentales (enero de 2019). Perú Retail. <https://www.peru-retail.com/falabella-encabeza-participacion-demercado-en-tiendas-departamentales/>
- United Nations. (2020). Population. <https://www.un.org/en/sections/issues-depth/population/>
- Vegas, V. (febrero de 2017). Soluciones y limitaciones de la tienda virtual de Saga Falabella [Tesis de licenciatura, Universidad de Lima]. Repositorio Institucional de la Universidad de Lima. http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/4253/Vegas_La_Rosa_Vanessa.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Wood, S. (febrero del 2020). “La Evolución del Comportamiento del Shopper” IPSOS. https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/publication/documents/2020-02/shopperbehaviour2020_es_web.pdf
- Worldometer. (2020). Peru Population (Live). <https://www.worldometers.info/world>
- m.inei.gob.pe/prensa/noticias/poblacion-ocupada-de-lima-metropolitana-alcanzo-5-millones-93-mil-personas-de-noviembre-2022-a-enero-2023-14250/#:~:text=En%20el%20trimestre%20noviembre%20diciembre,de%20Estad%C3%ADstica%20e%20Inform%C3%A1tica%20(INEI)
- Slack, A. Brandon-Jones and R. Johnston “ Operations Management”. 8th Ed. Harlow, UK: Pearson. 2016.

- S. Chopra and P. Meindl. “Supply Chain Management: Strategy, Planning, and Operation”. 6th Ed. New York: Pearson. 2016.
- H. Fourati, H. Idoudi and L.A. Saidane. “Intelligent slots allocation for dynamic differentiation in IEEE 802.15.6 CSMA/CA”. Ad Hoc Networks. Vol. 72, pp. 27-43. 2018. URL: <https://doi.org/10.1016/j.adhoc.2018.01.007>
- N.A. Ribeiro, A. Jacquillat, A.P. Antunes, A.R. Odoni and J.P. Pita. “An optimization approach for airport slot allocation under IATA guidelines”. Transp. Res. Part B Methodol. Vol. 112, pp. 132-156. 2018. URL: <https://doi.org/10.1016/j.trb.2018.04.005>
- M.A. Millstein, L. Yang and H. Li. “Optimizing ABC inventory grouping decisions”. Int. J. Prod. Econ. Vol. 148, pp. 71-80. 2014. URL: <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2013.11.007>
- A. Kovács. “Optimizing the storage assignment in a warehouse served by milkrun logistics”. Int. J. Prod. Econ. Vol. 133, Issue 1, pp. 312-318. 2011. URL: <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2009.10.028>
- M. Matusiak, R. de Koster and J. Saarinen. “Utilizing individual picker skills to improve order batching in a warehouse”. Eur. J. Oper. Res. Vol. 263, Issue 3, pp. 888-899. 2017. URL: <https://doi.org/10.1016/j.ejor.2017.05.002>
- J. Coyle, E. Bardi and J. Langley. “The Management of Business Logistics: A Supply Chain Perspective”, 7th Ed. Boston: South Western. 2002.
- Bleier, A., Harmeling, C. y Palmatier, R. (17 de Abril de 2019). “How to Structure Product Page Design for eCommerce Success”. American Marketing Association. <https://www.ama.org/2019/04/17/how-to-structure-product-page-design-forecommerce-success/>
- Bricker, D. (Abril de 2020). “Increasing pessimism about ‘return to normal’ by June from COVID-19 crisis, shows poll”. IPSOS. <https://www.ipsos.com/en/increasingpessimism-about-return-normal-june-covid-19-crisis-shows-poll>
- Euromonitor International. (enero de 2019). Internet Retailing in Peru. <https://www.euromonitor.com/internet-retailing-in-peru/report>
- Euromonitor International. (enero de 2019). Mobile Internet Retailing in Peru. <https://www.euromonitor.com/mobile-internet-retailing-in-peru/report>
- Maldonado, Javier. (15 de abril, 2020). “El consumidor post-Covid se centrará en el ahorro, estará más digitalizado y priorizará la compra de productos frescos y saludables.” IPSOS. <https://www.ipsos.com/es-es/el-consumidor-post-covid-se-centrara-en-el-ahorroestara-mas-digitalizado-y-priorizara-la-compra-de>
- Murphy, C., Naert, S. y Strong, C. (Marzo de 2020). “Coronavirus & Behaviour Change”. IPSOS. <https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/publication/documents/2020->
- J. Coyle, E. Bardi and J. Langley. “The Management of Business Logistics: A Supply Chain Perspective”, 7th Ed. Boston: South Western. 2002.
- Bleier, A., Harmeling, C. y Palmatier, R. (17 de Abril de 2019). “How to Structure Product Page Design for eCommerce Success”. American Marketing Association. <https://www.ama.org/2019/04/17/how-to-structure-product-page-design-forecommerce-success/>
- Bricker, D. (Abril de 2020). “Increasing pessimism about ‘return to normal’ by June from COVID-19 crisis, shows poll”. IPSOS. <https://www.ipsos.com/en/increasingpessimism-about-return-normal-june-covid-19-crisis-shows-poll>

Euromonitor International. (enero de 2019). Internet Retailing in Peru. <https://www.euromonitor.com/internet-retailing-in-peru/report>

Euromonitor International. (enero de 2019). Mobile Internet Retailing in Peru. <https://www.euromonitor.com/mobile-internet-retailing-in-peru/report>

Maldonado, Javier. (15 de abril, 2020). “El consumidor post-Covid se centrará en el ahorro, estará más digitalizado y priorizará la compra de productos frescos y saludables.” IPSOS. <https://www.ipsos.com/es-es/el-consumidor-post-covid-se-centrara-en-el-ahorroestara-mas-digitalizado-y-priorizara-la-compra-de>

Murphy, C., Naert, S. y Strong, C. (Marzo de 2020). “Coronavirus & Behaviour Change”. IPSOS. <https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/publication/documents/2020-03/ipsos-coronavirus-behavior-change.pdf>

Salas, R. (26 de febrero de 2014). La Historia del E-commerce. Cultura Colectiva [Blog]. <https://culturacolectiva.com/tecnologia/la-historia-del-e-commerce>

SimilarWeb. (2020). Falabella.com.pe Website Performance. https://pro.similarweb.com/#/website/worldwideoverview/falabella.com.pe/*/999/3m?webSource=Total

Statista. (2019). eCommerce in South America. <https://www.statista.com/outlook/243/103/ecommerce/south-america#marketglobalRevenue>

Statista. (enero de 2020). Most popular online shopping categories worldwide 2018. <https://www.statista.com/statistics/276846/reach-of-top-online-retail-categoriesworldwide/>

Statista. (febrero de 2016). B2C e-commerce revenue in European countries from 2012 to 2017. <https://www.statista.com/statistics/435918/revenue-e-commerce-europe/>

Statista. (marzo de 2020). Growth rate of e-commerce sales in selected Latin American countries in 2017 and 2018. <https://www.statista.com/statistics/880469/onlineshopping-growth-rate-latin-america/>

Sweezy, Mathew. (6 de abril, 2020). “The Big Shift: A Prediction of What’s to Come PostPandemic”. <https://www.ama.org/marketing-news/the-big-shift-a-prediction-ofwhats-to-come-post-pandemic/>

Perú: Población 2019 (2019). CPI. http://cpi.pe/images/upload/paginaweb/archivo/26/mr_poblacional_peru_201905.pdf

Perú: Falabella encabeza participación de mercado en tiendas departamentales (enero de 2019). Perú Retail. <https://www.peru-retail.com/falabella-encabeza-participacion-demercado-en-tiendas-departamentales/>

United Nations. (2020). Population. <https://www.un.org/en/sections/issues-depth/population/>

Vegas, V. (febrero de 2017). Soluciones y limitaciones de la tienda virtual de Saga Falabella [Tesis de licenciatura, Universidad de Lima]. Repositorio Institucional de la Universidad de Lima. http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/4253/Vegas_La_Rosa_Vanessa.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Wood, S. (febrero del 2020). “La Evolución del Comportamiento del Shopper” IPSOS. https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/publication/documents/2020-02/shopperbehaviour2020_es_web.pdf

Worldometer. (2020). Peru Population (Live).

<https://www.worldometers.info/world>

[https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/poblacion-ocupada-de-lima-metropolitana-alcanzo-5-millones-93-mil-personas-de-noviembre-2022-a-enero-2023-14250/#:~:text=En%20el%20trimestre%20noviembre%2Ddiciembre,de%20Estad%C3%ADstica%20e%20Inform%C3%A1tica%20\(INEI\)](https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/poblacion-ocupada-de-lima-metropolitana-alcanzo-5-millones-93-mil-personas-de-noviembre-2022-a-enero-2023-14250/#:~:text=En%20el%20trimestre%20noviembre%2Ddiciembre,de%20Estad%C3%ADstica%20e%20Inform%C3%A1tica%20(INEI))

Slack, A. Brandon-Jones and R. Johnston “Operations Management”. 8th Ed. Harlow, UK: Pearson. 2016.

S. Chopra and P. Meindl. “Supply Chain Management: Strategy, Planning, and Operation”. 6th Ed. New York: Pearson. 2016.

H. Fourati, H. Idoudi and L.A. Saidane. “Intelligent slots allocation for dynamic differentiation in IEEE 802.15.6 CSMA/CA”. Ad Hoc Networks. Vol. 72, pp. 27-43. 2018. URL: <https://doi.org/10.1016/j.adhoc.2018.01.007>

N.A. Ribeiro, A. Jacquillat, A.P. Antunes, A.R. Odoni and J.P. Pita. “An optimization approach for airport slot allocation under IATA guidelines”. Transp. Res. Part B Methodol. Vol. 112, pp. 132-156. 2018. URL: <https://doi.org/10.1016/j.trb.2018.04.005>

M.A. Millstein, L. Yang and H. Li. “Optimizing ABC inventory grouping decisions”. Int. J. Prod. Econ. Vol. 148, pp. 71-80. 2014. URL: <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2013.11.007>

A. Kovács. “Optimizing the storage assignment in a warehouse served by milkrun logistics”. Int. J. Prod. Econ. Vol. 133, issue 1, pp. 312-318. 2011. URL:

<https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2009.10.028> M. Matusiak, R. de Koster and J. Saarinen. “Utilizing individual picker skills to improve order batching in a warehouse”. Eur. J. Oper. Res. Vol. 263, Issue 3, pp. 888-899. 2017. URL: <https://doi.org/10.1016/j.ejor.2017.05.002>

J. Coyle, E. Bardi and J. Langley. “The Management of Business Logistics: A Supply Chain Perspective”, 7th Ed. Boston: South Western. 2002.

Bleier, A., Harmeling, C. y Palmatier, R. (17 de Abril de 2019). “How to Structure Product Page Design for eCommerce Success”. American Marketing Association. <https://www.ama.org/2019/04/17/how-to-structure-product-page-design-forecommerce-success/>

Bricker, D. (Abril de 2020). “Increasing pessimism about ‘return to normal’ by June from COVID-19 crisis, shows poll”. IPSOS. <https://www.ipsos.com/en/increasingpessimism-about-return-normal-june-covid-19-crisis-shows-poll>

Euromonitor International. (enero de 2019). Internet Retailing in Peru. <https://www.euromonitor.com/internet-retailing-in-peru/report>

Euromonitor International. (enero de 2019). Mobile Internet Retailing in Peru. <https://www.euromonitor.com/mobile-internet-retailing-in-peru/report>

Maldonado, Javier. (15 de abril, 2020). “El consumidor post-Covid se centrará en el ahorro, estará más digitalizado y priorizará la compra de productos frescos y saludables.” IPSOS.

<https://www.ipsos.com/es-es/el-consumidor-post-covid-se-centrara-en-el-ahorroestara-mas-digitalizado-y-priorizara-la-compra-de> Murphy, C., Naert, S. y Strong, C. (Marzo de 2020). “Coronavirus & Behaviour Change”.

IPSOS. <https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/publication/documents/2020-03/ipsos-coronavirus-behavior-change.pdf>

- Salas, R. (26 de febrero de 2014). La Historia del E-commerce. Cultura Colectiva [Blog]. <https://culturacolectiva.com/tecnologia/la-historia-del-e-commerce>
- SimilarWeb. (2020). Falabella.com.pe Website Performance. https://pro.similarweb.com/#/website/worldwideoverview/falabella.com.pe/*999/3m?webSource=Total
- Statista. (2019). eCommerce in South America. <https://www.statista.com/outlook/243/103/ecommerce/south-america#marketglobalRevenue>
- Statista. (enero de 2020). Most popular online shopping categories worldwide 2018. <https://www.statista.com/statistics/276846/reach-of-top-online-retail-categoriesworldwide/>
- Statista. (febrero de 2016). B2C e-commerce revenue in European countries from 2012 to 2017. <https://www.statista.com/statistics/435918/revenue-e-commerce-europe/>
- Statista. (marzo de 2020). Growth rate of e-commerce sales in selected Latin American countries in 2017 and 2018. <https://www.statista.com/statistics/880469/onlineshopping-growth-rate-latin-america/>
- Sweezy, Mathew. (6 de abril, 2020). “The Big Shift: A Prediction of What’s to Come PostPandemic”. <https://www.ama.org/marketing-news/the-big-shift-a-prediction-ofwhats-to-come-post-pandemic/>
- Perú: Población 2019 (2019). CPI. http://cpi.pe/images/upload/paginaweb/archivo/26/mr_poblacional_peru_201905.pdf
- Perú: Falabella encabeza participación de mercado en tiendas departamentales (enero de 2019). Perú Retail. <https://www.peru-retail.com/falabella-encabeza-participacion-demercado-en-tiendas-departamentales/>
- United Nations. (2020). Population. <https://www.un.org/en/sections/issues-depth/population/>
- Vegas, V. (febrero de 2017). Soluciones y limitaciones de la tienda virtual de Saga Falabella [Tesis de licenciatura, Universidad de Lima]. Repositorio Institucional de la Universidad de Lima. http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/4253/Vegas_La_Rosa_Vanessa.pdf?sequence=3&isAllowed=yWood,S.
- (febrero del 2020). “La Evolución del Comportamiento del Shopper” IPSOS. https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/publication/documents/2020-02/shopperbehaviour2020_es_web.pdf
- Worldometer. (2020). Peru Population (Live). <https://www.worldometers.info/world>
- Combe, C. (2002) “The management of e-commerce strategies for sustaining competitive advantage”, *Journal of e-business Strategy Management*, enero/febrero, p. 137. www.Wimpup.co.uk/journal.
- Finger, A. (2002) *The death of e-business and the birth of the real new economy*, Meghan Kiffer Press.
- Gunn, J. (2002) “Why effective dispute management e-dos value in an enabled value Chain”, *International Journal of e-business Strategy Management*, noviembre/diciembre, p.175. www.winpub.co.uk/journals/pdfs/ebsmvol2on3texts.pdf.
- Martin, D., C. Nowikow, P. King, y A. Wright (2002) *E-Business, from tactics to strategy*
- Noci, G., y M. Ostinelli (2002) “Italy digitalizing business processes for economic value creation. The case of postecom”,

Journal of e-business Strategy, noviembre/diciembre, p. 198. www.winpub.co.uk/journals.

Aguilera, A. y Riascos, S. (2009). Direccionamiento estratégico Apoyado en las TIC. Estudios Gerenciales, 25(111), 127-143. Disponible en:

https://bibliotecadigital.Icesi.edu.co/biblioteca_digital/Bitstream/item/2090/1/6adriana_Aguilera_apoyado_TIC.pdf

Ayers, B. (2006). Handbook of sup-Ply chain management (2nd ed.). Houston, TX: CRC Press

Ballou, R. (2004). Logística: Administración de la cadena de suministro (5th ed.). Ciudad de México: Prentice Hall.

Berenguer, J. y Ramos, J. (2003). Negocios digitales: competir utilizando Tecnologías de Información. Navarra, España: Universidad de Navarra (EDUNSA)

Bourlakis, M. y Bourlakis, C. (2006). Integrating logistic and Information technology strategies for sustainable competitive Advantage. Journal of Enterprise Information Management, 19(4), 389-402.

Chow, H., Choy, K., Lee, W. y Lau, K. (2006). Design of a RFID Case-based resource management

System for warehouse operations. Expert Systems with Applications, 30(4), 561-576.

Cole, P. y Ranasinghe, D. (2007). Networked RFID Systems and Lightweight Cryptography: Rais-Ing Barriers to Product Coun-Terfeiting. Adelaide, Australia: Springer

Correa, A., Álvarez, C. y Gómez, R. (2010). Sistemas de identificación Por radiofrecuencia, código de ba-Rras y su relación con la gestión de La cadena de suministro. Estudios Gerenciales, 26(116), 115-141. Dis-Ponible en: http://bibliotecadigital.Icesi.edu.co/biblioteca_digital/bits-Tream/item/4577/1/06Sistemas-Identificacion.pdf

Escobar, J. (2006). Software Logístico y sus herramientas de gestión virtual de la SCM. Zona Logística, 19, 38

Frazelle, E. y Rojo, R. (2006). Logística de almacenamiento y Manejo de materiales de clase Mundial. Bogotá: Norma.

Gattorna, J., Ogulin, R. y Reynolds, M. (2003). Gower handbook of Supply chain management (5th ed.). United Kingdom: Gower Publishing.

Glover, B. y Bhatt, H. (2006). RFID Essentials. Sebastopol, CA: O'Reilly.

Gourdin, K. (2006). Global logistics management: a competitive advantage for the 21st century (2nd ed.). Oxford, UK: Wiley-Blackwell.

GS1 COLOMBIA. (2006). EPC: Transformando la logística colombiana. Recuperado el 25 de Diciembre de 2008, de

<http://www.Gs1co.org>

Gunasekaran, A., Lai, K. y Cheng, E. (2008). Responsive supply Chain: A competitive strategy in a Networked economy. *Omega*, 36(4),549-564

Hackman, S.T., Frazelle, E.H., Griffin, P.M., Griffin, S.O. y Vlasta, D.A. (2001). Benchmarking Warehousing and Distribution Operations: An Input-Output Proach. *Journal of Productivity Analysis*, 16(1), 79-100.

Harnsberger, J. (1997). *Production And inventory control handbook*(3rd ed.). New York, NY: McGraw

Hugos, M. (2003). *Essentials of Supply chain management*. Hobo-Ken, NJ: Wiley & Sons

Jones, E. y Cheng, C. (2007). *RFID In Logistic: A Practical Introduction* (1st ed.). Houston, TX: CRC

Lee, Y., Cheng, F. y Leung, Y. (2009). A quantitative view on How RFID can improve inventory Management in a supply chain. *International Journal of Logistics Research and Applications*, 12(1), 23-43.

LOGyCA. (2008a). *Tercerización En Colombia*. Recuperado el 15 de Febrero de 2008, de <http://www.Logyca.org/>.

LOGyCA. (2008b). *Servicios*. Recuperado el 22 de marzo de 2008, de <http://www.logyca.org/>

Mauleón, M. (2003). *Sistema de Almacenaje y Picking*. Madrid: Díaz de Santos

Mauleón, M. (2006). *Logística y Costos*. Madrid: Díaz de Santos.

Mchugh Software International. (2008). *The Top 10 Facilities of Logistics Labor Management*. Recuperado el 30 de septiembre de 2008, de <http://www.idii.com/wp/top10lms.pdf>

Méndez, J., López, J.I, Rodríguez, A y Francesco, S. (2007). El impacto del uso efectivo de las TIC sobre La eficiencia técnica de las empresas españolas. *Estudios Gerenciales*, 23(103), 65-84. Disponible en:http://bibliotecadigital.icesi.edu.Co/biblioteca_digital/bitstream/Item/1157/1/Impacto_uso_efectivo_Vo_TIC_eficiencia_tecnica_empresas_espanolas.pdf

Mentzer, J.T. (2001). *Supply Chain Management*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Monsoi, J. (1994). *Sistemas de identificación y control automáticos*. Barcelona: Marcombo

Mulcahy, D. (1993). *Warehouse Distribution and operations hand-Book*. New York, NY: McGraw-Hill.

Novak, S. (2006). *The small manufacturer’s toolkit: a guide to selecting the techniques and systems to help you win*. Broken Sound Parkway, NW: CRC Press.

- PILOT. (2007). Claves de la Supply Chain. Recuperado el 5 de Diciembre de 2008, de <http://www.Programaempresa.com/empresa/Empresa.nsf/páginas/D0407C086A64D097C125705B00322388?OpenDocument>
- Plenert, G. (2007). Reinventing lean: introducing lean management into the supply chain. Oxford, UK: Butterworth-Heinemann.
- Poirier, C. y Reiter, S. (1996). Supply Chain Optimization: Building the strongest total business. San Francisco, CA: Berrett-Koheler
- Pokharel, S. (2005). Perception on information and communication technology perspectives in logistic: A study of transportation and warehouses sectors in Singapore. *The Journal of Enterprise Information Management*, 18(2), 136-149.
- Puentes, H. (2006). Estudio de Caracterización de la logística en Colombia. Bogotá: SENA.
- Ross, F. (2004). Distribution Planning and control: managing in the era of supply chain management (2nd ed.). New York, NY: Springer.
- Rouwenhorst, B., Reuter, B., Stockrahm, V., van Houtum, G., Mantel, R. y Zijm, W. (2000). Warehouse design and control: Framework and literature review. *European Journal of Operational Research*, 122(3), 515-533.
- Sassi, S.B. (2006). The Role of ICT in solving Logistic Complexity: An Economic Point of View. En T. Blecker, T. y W. Kersten (Eds.), *Complexity Management in Supply Chains: Concepts, Tools and Methods* (pp. 247 – 257). Berlin: Erich Schmidt Verlag GmbH & Co.
- SCE-Group. (2008). Supply Chain Execution. Recuperado El 18 de abril de 2008, de <http://www.supplychainexecution.org>
- SQDM S.A. (2005). Cultura del Mejoramiento y la innovación en Las mipymes. Medellín, Colombia: CTA.
- Tecsys Latin America. (2008). Almacenes Éxito S.A.: Visibilidad, Gestión de eventos y soporte a Toma de decisiones para cadenas De retail. Recuperado el 15 de Enero de 2009, de <http://www.Tecsyslatinamerica.com>
- Tompkins Associates. (2008). YMS. Recuperado el 8 de octubre de 2008, De http://www.tompkinsinc.com/Systems/yard_dock_management.
- Tompkins, J. y Harmelink, D. (2004). *The Supply Chain Management Handbook*. Perry: Tompkins Press
- Tompkins, J. y Smith, J. (1998). *The Warehouse Management Handbook* (2nd ed.). Perry: Tomp-Kins Press. *Handbook* (2nd ed.). Perry: Tomp-kins Press.
- Urzelai, A. (2006). *Manual Básico De Logística Integral*. Madrid: Díaz De Santos.

Van den Berg, J. (2007). *Integral Warehouse Management: The Next Generation in Transparency, Collaboration and Warehouse Management* (1st ed.). Utrecht, Holanda: Management Outlook

Van der Vorst, J., Beulens, A. y Van Beek, P. (2003). Innovations In logistic and ICT in food supply chain networks. En W.M.F. Jon-Gen y M.T.G. Meulenberg (Eds.), *Innovation in agri-food systems. Product quality and consumer Acceptance* (pp. 245-292). Wa-Geningen, Holanda: Wageningen Academic Publishers.

Working Machines. (2008). Pick to Light system. Recuperado el 22 de Octubre de 2008, de <http://www.Workingmachines.com/>

Zona Logística. (2006). Voz y Software manos Libres. *Zona Logística*, 6, 64.

Bopage, G., Nanayakkara, J., y Vidanagamachchi, K. (5-7 de marzo de 2019). A Strategic Model to Improve the Last Mile Delivery Performance in E-commerce Parcel Delivery. *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*. <http://www.ieomsociety.org/ieom2019/papers/531.pdf>

Bravo Carrasco, J. (2009). *Gestión avanzada de procesos*. Santiago de Chile, Chile: Evolución S.A.

Cámara Peruana de Comercio Electrónico (2021). *Reporte oficial de la industria*

Ecommerce en Perú. <https://www.capeco.org.pe/wp-content/uploads/2021/03/Observatorio-Ecommerce-Peru-2020-2021.pdf>

Duarte Toledo, J. J., Mosquera Castañeda, L., Velásquez Rey, A. F., Sabogal Fernández, J.A., y Bernal Zúñiga, J. A. (2017). *Supply chain management y logística empresa Argos SA*. (Diplomado de profundización para grado).

Universidad Nacional Abierta y a Distancia, Bogotá. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/14876>

Gil Mena, F. (22 de octubre de 2018). ¿Cuánto tiempo puede tomarle a una empresa transformarse digitalmente? *Gestión* <https://gestion.pe/tecnologia/tomarle-empresa-transformarse-digitalmente-247542-noticia/>

Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial. (2020). *Perú, programa económico 2016-2021*.

https://apps.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/iedep2016_libroprogramaecono/libro%20iedep_paraweb.pdf

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2021). *Informe Técnico de Comportamiento de la Economía Peruana en el Cuarto Trimestre de 2020*. <https://www.gob.pe/institucion/inei/informes-publicaciones/2993471-comportamiento-de-la-economia-peruana-en-el-cuarto-trimestre-de-2020>

Rodríguez Rodríguez, J., y Reguant Álvarez, M. (2020). *Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach*.

REIRE *Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 13(2), 1-13. <https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>

- Schumacher, A., Nemeth, T., y Sihm, W. (2019). Roadmapping towards industrial digitalization based on an Industry 4.0 maturity model for manufacturing enterprises. *Procedia CIRP*, 79, 409-414. <https://doi.org/10.1016/j.procir.2019.02.110>
- Valderrama Pérez, L. W., Yábar Vega, B. Y. P., Velarde Molina, J. F., y Díaz Zelada, Y. F. (2018). Diseño de un modelo de e-logística para un operador logístico peruano. *3C Tecnología*, 7(4), 86. <http://dx.doi.org/10.17993/3ctecno.2018.v7n4e28.86-103>
- Ministerio de la Producción. (2019). Produce lanzará el Kit Digital 2.0 y rediseñará la plataforma Emprendedor Peruano para potenciar la digitalización de las MYPE. <https://www.gob.pe/institucion/produce/noticias/28341-produce-lanzara-el-kit-digital-2-0-y-redisenara-la-plataforma-emprendedorperuano-para-potenciar-la-digitalizacion-delas-mype>
- Jaramillo, C. F., Freund, C., Reis, J. G., Arvis, J. F., Wiederer, C. K., Ojala, L. M., Shepherd, B. A., Raj, A. U. L., Dairabayeva, K. S., y Kiiski, 76 *Producción y Gestión Ind. data* 26(1), 2023 T. M. M. (2018). Connecting to Compete 2018: Trade Logistics in the Global Economy - The Logistics Performance Index and its Indicators. World Bank Group. <https://policycommons.net/artifacts/1460657/connecting-to-competite-2018/2101890/>
- Bravo, J. (2011). *Gestión de Procesos (Alineados con la estrategia) (4aed.)*. Santiago de Chile, Chile: Evolución S.A.
- Carro, R., y González, D. (2008). *Productividad y Competitividad*. Mar del Plata, Argentina: Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Céspedes, N., Lavado, P., y Ramírez, N. (Eds.). (2016). *Productividad en el Perú: medición, determinantes e implicancias*. Lima, Perú: Universidad del Pacífico
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F., México: McGraw Hill.
- Saavedra, A. (2019). ¿Por qué el sector textil volverá a caer en el 2019? *SEMANA económica*. <https://semanaeconomica.com/sectores-empresas/industria/366552-por-que-el-sector-textil-volvera-a-caer-en-el-2019>
- Cárdenas, R. (2014). *Análisis del consumidor*. Editorial Digital UNIDEI Economista. (2022). E-commerce en Perú creció 55% en el 2021. <https://www.economista.com.mx/empresas/E-commerce-en-Peru-crecio-55-en-el-2021-20220309-0127.htm>
- Mercado, K., Pérez, C., Castro, L., y Macías, A. (2019). Estudio cualitativo del comportamiento consumidor en las compras en línea. *Información tecnológica*, 30(1), 109-120. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000100109>

- Moretti, S., Gabriel, M., Do Prado, R., y Fagundes, A. (2021). Comportamiento del consumidor durante la pandemia por COVID-19: análisis de clases latentes sobre actitudes de afrontamiento y hábitos de compra. *Estudios Gerenciales*, 37(159), 303-317. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.159.4433>
- Naciones Unidas, Konrad-Adenauer-Stiftunge.V y Banco Interamericano de Desarrollo.(2021). Recuperación económica tras la pandemia covid-19. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47308/S2100678_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ruiz, S. y Munuera, J. (1993). Las preferencias del consumidor: estudio de su composición a través del análisis conjunto. *Estudios sobre Consumo*, 28, 25-42.
- Soler, S. (2021). Comercio electrónico y marketing digital en tiempos de Covid-19. Análisis en una empresa privada peruana. *Gestión en El Tercer Milenio*, 24(48), 59-66. <https://doi.org/10.15381/gtm.v24i48.21819>
- Cámara Colombiana de Comercio Electrónico, CCCE (2016). Estudio Observatorio de compra online – Segunda oleada, Colombia 2016. Bogotá. Disponible en: <https://www.ccce.org.co/sites/default/files/biblioteca/Infograf%C3%ADa%20.pdf>
- Henn, Sebastian & Wäscher, Gerhard (2012). Tabu Search Heuristics for the Order Batching Problem in Manual Order Picking Systems. *European Journal of Operational Research*, 222 (3), 484-494. <http://doi.org/10.1016/j.ejor.2012.05.049>
- Hong, Soondo; Johnson, Andrew L. & Peters, Brett A. (2012). Batch Picking in Narrow-Aisle Order Picking Systems with Consideration for Picker Blocking. *European Journal of Operational Research*, 221 (3), 557-570. <http://doi.org/10.1016/j.ejor.2012.03.045>. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/257196172_Batch_picking_in_narrow-aisle_order_picking_systems_with_consideration_for_picker_blocking
- Hong, Soondo; Johnson, Andrew L. & Peters, Brett A. (2012). Batch Picking in Narrow-Aisle Order Picking Systems with Consideration for Picker Blocking. *European Journal of Operational Research*, 221 (3), 557-570. <http://doi.org/10.1016/j.ejor.2012.03.045>. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/257196172_Batch_picking_in_narrow-aisle_order_picking_systems_with_consideration_for_picker_blocking

- Hwang, Heung Suk & Cho, Gyu Sung (2006). A Performance Evaluation Model for Order Picking Warehouse Design. *Computers and Industrial Engineering*, 51 (2), 335-342. <http://doi.org/10.1016/j.cie.2005.10.002>
- Koo, Pyung-Hoi (2009). The Use of Bucket Brigades in Zone Order Picking Systems. *OR Spectrum*, 31 (4), 759-774. <http://doi.org/10.1007/s00291-008-0131-x>
- Koster, René de (1994). Performance Approximation of Pick-To-Belt Order Picking Systems. *European Journal of Operational Research*, 72 (3), 558- 573. [http://doi.org/10.1016/0377-2217\(94\)90423-5](http://doi.org/10.1016/0377-2217(94)90423-5). Disponible en: https://repub.eur.nl/pub/11836/PerformanceApproximation_1994pdf.pdf
- Koster, René de; Le-Duc, Tho & Roodbergen, Kees Jan (2007). Design and Control of Warehouse Order Picking: A Literature Review. *European Journal of Operational Research*, 182 (2), 481-501. <http://doi.org/10.1016/j.ejor.2006.07.009>. Disponible en: <http://roodbergen.com/publications/EJOR2007.pdf>
- Yu, Mengfei & Koster, René de (2010). Enhancing Performance in Order Picking Processes by Dynamic Storage Systems. *International Journal of Production Research*, 48 (16), 4785-4806. <http://doi.org/10.1080/00207540903055693>
- Arraut, L. (2010). La gestión de calidad como innovación organizacional para la productividad en la empresa. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 69, 22-41.
- Baraei, E., y Mirzaei, M. (2018). Identification of factors affecting on organizational agility and its impact on productivity The purpose of recent research is to investigate the relationship between. *UCT Journal of Management Adn Accounting Studies*, 6(4), 13-19. <https://doi.org/https://doi.org/10.24200/jmas.vol7iss02 pp13-1>.
- Bonilla, E. (2012). La importancia de la productividad como componente de la competitividad. *Fundación Universidad de América*. <https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/732/1/41584611-2012-2-EF.pdf>
- Camue, A., Carballal, E., y Toscano, D. (2017). Concepciones teóricas sobre la efectividad organizacional y su evaluación en las universidades. *Cofin Habana*, 11(2), 136-152. <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v11n2/cofin10217.pdf>
- Caraballo, H., Ferrer, J., y Sierralta, B. (2016). Productividad y política industrial en Venezuela y el Mercosur. *Cuadernos Del Cendes*, 33(92), 59-78. <http://ve.scielo.org/pdf/cdc/v33n92/art04.pdf>

Chamorro, O., y Caba, N. (2007). La productividad de las Pymes: necesidad imperiosa ante los Tratados de Libre Comercio y la globalización de los mercados. *Prospectiva*, 5(1), 23-26.

Díaz, N., Leal, M., y Urdaneta, A. (2018). ADN organizacional y productividad en las empresas familiares Organizational DNA and productivity in the family business Introducción. *Desarrollo Gerencial*, 10(1), 105-122. <https://doi.org/10.17081/dege.10.1.2987>

Diz, E., Rodríguez, N., y García, J. (2007). La mejora de la productividad en las empresas de servicios. *Dirección y Organización*, 34, 79-90. <https://revistadyo.es/index.php/dyo/article/view/19/19>

Fontalvo, T., De la Hoz, E., y Morelos, J. (2017). Productivity and its factors: impact on organizational improvement. *Dimensión Empresarial*, 16(1), 47-60. <https://doi.org/10.15665/dem.v16i1.1897>

García, B., y Baltazar, L. (2007). Capacitación y productividad organizacional: un estudio de caso en una empresa productiva del estado. *Revista NTHE*. http://nthe.mx/NTHE_v2/pdfArticulos/PDF_Articulo2_0200721225509.pdf

Gracia, É. (2009). Contabilidad , gestión y productividad. *Lúmina*. <https://doi.org/https://doi.org/10.30554/lumina.10.1211.2009>

Gutiérrez, P. (2009). Los Retos Actuales de la Mejora de la Calidad y la Productividad en las Organizaciones. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=215016873011>

Hakmani, K. Al, y Bashir, H. (2014). Investigation into Issues Related to the Productivity of Employees in an Oil and Gas Industry. *Proceedings of the 2014 International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, 1699-1706. <http://ieom.org/ieom2014/pdfs/381.pdf>

Hall, B. (2011). Innovation and productivity. *Nber Working Paper Series*. <https://doi.org/10.3386/w17178>.

Hernández, S. (2011). Introducción a la administración. In *Mc Graw Hill* (Vol. 1).

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2015). Encuesta nacional sobre Productividad y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas. In *Instituto Nacional de Estadística y Geografía*. https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/enaproce/2015/doc/ENAPROCE_15.pdf

Jiménez Rojas, Á., Delgado, E., y Gaona Villate, G. (2001). Modelo de productividad de David Sumanth aplicado a una empresa del sector de maquinaria no eléctrica. *Ingeniería (Bogotá)*, 6(2), 81-87. <https://doi.org/10.14483/23448393.2707>

Kato, E. (2019). Productivity and innovation in small and medium enterprises. *Estudios Gerenciales*, 35(150), 38-46. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2019.150.2909>

Kitchenham, B. (2019). Service function chaining across openstack and kubernetes domains. *DEBS 2019 - Proceedings of the 13th ACM International Conference on Distributed and Event-Based Systems*, 240-243. <https://doi.org/10.1145/3328905.3332505>

Kitchenham, B., Brereton, P., Li, Z., Budgen, D., y Burn, A. (2011). Repeatability of systematic literature reviews. *IET Seminar Digest*, 2011(1), 46-55. <https://doi.org/10.1049/ic.2011.0006>

Koontz, H., Weihruch, H., y Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*.

Kour, J., El-Den, J., y Sriratanaviriyakul, N. (2019). The role of positive psychology in improving employees' performance and organizational productivity: An experimental study. *Procedia Computer Science*, 161, 226-232. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2019.11.118>

Lopez, E., Arias, L., y Rave, S. (2006). La Organización y la evolución administrativa. *Scientia Et Technica*, 7(31), 147-152

Martínez, R. (2013). Relación entre la calidad y productividad en las PYMEs del sector servicios. *Publicaciones En Ciencia y Tecnología*, 7(1), 85-102. https://www.researchgate.net/publication/295106650_RELACION_ENTRE_CALIDAD_Y_PRODUCTIVIDAD_EN_LAS_PYMEs_DEL_SECTOR_SERVICIOS

Marvel, M., Núñez, M., y Rodriguez, C. (2014). La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores. *Intangible Capital*, 7(2), 549-584. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=54921605013>

Medina, J. (2010). Modelo integral de productividad, aspectos importantes para su implementación. *Revista EAN*, 69, 110-119. <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/PINIII4.pdf>

- Nolazco, J. (2020). Efectos entre las actividades de innovación, exportación y productividad: un análisis de las empresas manufactureras peruanas. *Desarrollo y Sociedad*. <https://doi.org/10.13043/DYS.85.2>
- Ospino, A., Silva, J., Muñoz, Y., Candelo, J., Mejia, M., Valencia, G., y Umaña, S. (2016). Innovation strategies to develop specific professional skills on photovoltaic systems using laboratory experience guides: Technologies and sustainability education. *Espacios*, 37(29), 1-10.
- Parasuraman, A. (2010). Service productivity, quality and innovation: Implications for service-design practice and research. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 2(3), 277-286. <https://doi.org/10.1108/17566691011090026>
- Patiño, A. (2015). Technology Trends for Business Productivity Increase. *Inge CUC*, 11(2), 84-96. <https://doi.org/10.17981/ingecuc/11.2.2015.09>
- Patrón, O., y Vargas, J. (2019). Factores internos y externos a la empresa que propician entornos de productividad en el sector privado. *Libre Empresa*, 16(1), 64-78. <https://doi.org/10.18041/1657-2815/libreempresa.2019v16n1.5910>
- Raya Hernández, M. A., y Núñez, R. (2015). La productividad, un pilar importante en la ventaja competitiva de las organizaciones: una perspectiva para la gestión de los factores que influyen en la productividad empresarial. *Portal de La Ciencia*, 77- 88. <https://doi.org/10.5377/pc.v7i0.2134>
- Rojas, M., Jaimes, L., y Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Espacios*, 39(6). <http://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Saavedra, M., Milla, S., y Tapia, B. (2013). Determinación de la competitividad de la PYME en el nivel micro: El caso de del Distrito Federal, México. *Faedpyme International Review*, 2(4), 18-32. <https://doi.org/10.15558/fir.v2i4.38>
- Sánchez, M., Hernández, J., Molina, H., y García, M. (2020). Colaboradores satisfechos - productividad empresarial. *Boletín Científico de La Escuela Superior Atotonilco de Tula*, 7(14), 4-9. <https://doi.org/10.29057/esat.v7i14.6034>
- Sandoval, S., Armijos, D., y González, K. (2018). La comunicación del talento humano en la productividad empresarial. *INNOVA Research Journal*, 3(8.1), 167-175. <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.1.2018.760>

Suárez, H. (2017). Empowerment como estrategia gerencial para mejorar la efectividad laboral. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de La Investigación y Publicación En Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*. ISSN : 2588-090X . *Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, 2(3), 64-81. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v2i3.26>

Syverson, C. (2011). What determines productivity. *Journal of Economic Literature*, 49(2), 326-365. <https://doi.org/10.1257/jel.49.2.326>

Tohidi, H. (2011). Teamwork productivity & effectiveness in an organization base on rewards, leadership, training, goals, wage, size, motivation, measurement and information technology. *Procedia Computer Science* , 3, 1137-1146. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2010.12.185>

Velásquez, Y., Nuñez, M., y Rodríguez, C. (2010). Estrategias para el mejoramiento de la productividad. *Estudios de Poblacion*, 7(1-6), 61-66. https://www.researchgate.net/profile/Carlos-Rodriguez-Monroy/publication/260338549_ESTRATEGIAS_PARA_EL_MEJORAMIENTO_DE_LA_PRODUCTIVIDAD/links/00463530d16f1a0d79000000/ESTRATEGIAS-PARA-EL-MEJORAMIENTO-DE-LA-PRODUCTIVIDAD.pdf

Velásquez, Y., Nuñez, M., y Rodríguez, C. (2009). La Productividad y los Valores Organizacionales. *7th Latin American and Caribbean Conference for Engineering and Technology*, 1-2. https://www.researchgate.net/publication/260554636_La_Productividad_y_los_Valores_Organizacionales.

Villarreal, A. (2013). Evolución y Cambio de la Organización y su Administración. *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*, 8(2), 101-111. [http://www.spentamexico.org/v8-n2/A6.8\(2\)101-111.pdf](http://www.spentamexico.org/v8-n2/A6.8(2)101-111.pdf)

United Nations Conference on Trade and Development [UNCTAD] (2019). Digital Economy Report 2019. Value Creation and Capture: Implications for Developing Countries. United Nations Conference on Trade and Development. New York: UNCTAD. https://unctad.org/system/files/officialdocument/der2019_en.pdf

Tello, M. (2018). Brecha digital en el Perú: Diagnóstico, Acceso, Uso e Impactos. *Instituto Nacional de Estadística e Informática-INEI*. Lima, Perú. Diciembre . Disponible en:<http://departamento.pucp.edu.pe/economía/wp-content/uploads/Mario-Tello.-Brecha-digital.-INEI.pdf>.

Balado, E. S. (2005). La nueva era del Comercio: El Comercio Electrónico. España: Ideaspropias Editorial.

Hernandez Sampieri, F. C. (s.f.). Metodología de la Investigación. En F. C. Hernandez Sampieri. México D.F.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Ministerio de Economía y Finanzas. (25 de ABRIL de 2019). MEF. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/pol_econ/marco_macro/IAPM_2019_2022.pdf

Ambram, P. (2017). La última milla como punto más importante en la entrega de valor. IE Business School, 1-4. Recuperado de https://www.academia.edu/34655619/La_%C3%BAultima_milla_como_punto_m%C3%A1s_importante_en_la_entrega_de_valor

Aníbal, L. (2008). Gestión de logística integral. Medellín, Colombia: Ecoe Ediciones. Recuperado de https://www.fesc.edu.co/portal/archivos/e_libros/logistica/gestion_logistica.pdf

Avilés, J. (2018). Diseño de estrategias E-Logistics para mejorar la integración logística y la eficiente relación comercial entre compradores y vendedores de las navieras ubicadas en la zona metropolitana de San Salvador (Tesis de pregrado, Universidad Francisco Gavidia, San Salvador, El Salvador).

Avilés, D., Cáceres, M. & Leiva, N. (2011). El uso de E-Commerce en las Nuevas Generaciones (Tesis de licenciatura, Universidad de Chile, Santiago, Chile).

Ballou, R. (2004). Logística. Administración de la cadena de suministro. México: Pearson Educación. Recuperado de https://www.academia.edu/40219764/Log%C3%ADstica_Administraci%C3%B3n_de_la_cadena_de_suministro

Banco Interamericano de Desarrollo (2009). Logística Urbana: Los desafíos de la distribución urbana de mercancías. Recuperado de <https://publications.iadb.org/es/publicacion/14260/logistica-urbana-los-desafios-dela-distribucion-urbana-de-mercancias>

Barroeta, H., Casero, J.,Díaz F., Masclans, M.,Montiel, J., Pérez, C. & Sanz, A. (2016). Libro blanco de logística para comercio electrónico. Madrid, España: Asociación Española de la Economía Digital. Recuperado de <http://ecommerce.institute/wpcontent/uploads/lb-logistica-2016.pdf>

Beetrack (2017). KPI's en la logística de última milla # entregas fallidas: Una perspectiva Latinoamericana. Recuperado de <https://www.beetrack.com/es/publicaciones/kpislogistica-ultima-milla>

Bozzo, R., Conca, A. & Marangon, F. (2014). Decision Support System for City Logistics: Literature Review and Guidelines for an Ex-ante model. Génova, Italia: Procedia. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/275532657_Decision_Support_System_for_City_Logistics_Literature_Review_and_Guidelines_for_an_Ex-ante_Model

Burton, S., Esper, T., Jensen, T. & Turnipseed, F. (2003). La última milla: Un examen de los efectos de las estrategias de entrega al por menor en línea sobre los consumidores. *Revista de Logística Empresarial*, 24(2), 177-203. Recuperado de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/j.2158-1592.2003.tb00051.x>

Bustamante, A. (2004). La imagen y la percepción de una tienda por departamentos, a través de la percepción de los clientes: Caso ilustrativo de Almacenes Paris (Tesis de pregrado, Universidad de Chile, Santiago de Chile, Chile).

Cabo, R. (2009). SEUR: Operaciones de última milla eficientes y sostenibles [PPT]. Recuperado de https://www.miteco.gob.es/es/calidad-y-evaluacionambiental/temas/medio-ambiente-urbano/CaboSEURSEM09160909_tcm30-182051.pdf

CAF-Banco de Desarrollo de América Latina (2015). Perfil Logística de América Latina. Recuperado de file:///C:/Users/Pacifico/Downloads/CAF_PERLOG%20LATAM.pdf

Chávez, J. & Torres, R. (2012). *Supply Chain Management (Gestión de la cadena de suministro)*. Santiago de Chile, Chile: RIL Editores.

Chopra, S. & Meindl, Peter (2013). *Administración de la cadena de suministro*. México: Pearson Educación. Recuperado de https://www.academia.edu/32054312/Administracion_de_la_cadena_de_suministro_5ed_-_Sunil_Chopra_y_Peter_Meindl

CBRE (2018). Informe sobre la logística del e-commerce: Distribución urbana y nuevas tecnologías. Recuperado de <https://barcelonacatalonia.eu/wpcontent/uploads/2018/04/INF-LogisticaEcommerce-final.pdf>

Council of Supply Chain Management Professionals (2013). Supply Chain Management Terms and Glossary. Recuperado de https://cscmp.org/CSCMP/Educate/SCM_Definitions_and_Glossary_of_Terms.aspx

Dario, M., Gómez, C. & Serna, C. (2017). Modelos logísticos aplicados en la distribución urbana de mercancías. Revista EIA. Volumen 14. pp.57-76. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/324133659_MODELOS_LOGISTICOS_APLICADOS_EN_LA_DISTRIBUCION_URBANA_DE_MERCANCIAS

Deloitte (2020a). Global Powers of Retailing 2020. Recuperado de https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/pt/Documents/consumerbusiness/Global-Powers-of-Retailing/GPR-2020/Report_GPR2020_.pdf

Deloitte (2020b). Logística de Última milla: Retos y soluciones de España. Recuperado de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/es/Documents/operaciones/Deloittees-operaciones-last-mile.pdf>

Deloitte (2019). Comercio Electrónico. Recuperado de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/consumerbusiness/2019/Comercio-Electronico.pdf>

De Pelekais, C. & El Kadi, O. (2015). E-commerce, E-Business y su aplicación en la logística empresarial. Revista LEGEM, 2(22), 63-71. Recuperado de <http://investigaciones.uniatlantico.edu.co/revistas/index.php/login/article/view/1303/9>

Fundación Orange (2016). La transformación digital en el sector retail [PPT]. Recuperado de http://www.fundacionorange.es/wpcontent/uploads/2016/07/eE_La_transformacion_digital_del_sector_retail.pdf.

Grupo Banco Mundial (2019). Personas que usan Internet (% de la población). Washington D.C., Estados Unidos. Recuperado de <https://datos.bancomundial.org/indicador/IT.NET.USER.ZS>

Instituto Peruano de Economía [IPE] (2019). El sector Retail. Lima, Perú. Recuperado de <https://www.ipe.org.pe/portal/ipe-el-sector-retail/>.

Kotler, P. (2003). Fundamentos de marketing. (6a. ed.) Pearson Educación. Recuperado de <http://www.ebooks7-24.com.ezproxybib.pucp.edu.pe:2048/?il=4092>

Krajewski, L., Ritzman, L. & Malhotra, M. (2008). Administración de las operaciones. México: Pearson Educación. Recuperado de https://www.academia.edu/8583854/Administracion_De_Operaciones_-_LEE_J._KRAJEWSKI_1_

Laudon, K. & Guercio, C. (2009). E-commerce: negocios, tecnología, sociedad. México: Pearson Educación. Recuperado de https://www.academia.edu/37559568/ecommerce_negocios_tecnologia_sociedad.pdf

Lipsman, A. (2019). Global Ecommerce 2019. EMarketer. Recuperado de <https://www.emarketer.com/content/global-ecommerce-2019>

López, J. (2011). La logística de la distribución. España: Universidad Oberta de Catalunya. Recuperado de http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/49921/4/Comercializaci%C3%B3n_y_distribuci%C3%B3n_M%C3%B3dulo3_La%20log%C3%ADstica%20de%20la%20distribuci%C3%B3n.pdf

Mansour, M. (2019). Evolución más rápida con la entrega continua. Recuperado de https://d1.awsstatic.com/es_ES/builderslibrary/pdfs/going-faster-with-continuousdelivery.pdf

Mastercard (2019). Análisis sobre el comercio electrónico en Latinoamérica y el Caribe. Recuperado de <https://newsroom.mastercard.com/latinamerica/files/2019/12/Whitepaper-Digital-Security-mastercard-ESP-simplesFINAL.pdf>

Mauleón, M. (2013). Sistema de almacenaje y picking. (11a. ed.) Díaz de Santos. Recuperado de <http://www.ebooks7-24.com.ezproxybib.pucp.edu.pe:2048/?il=3988>

Medina, A., Nogueira, D. & Hernández, A. (2009). Relevancia de la Gestión por Procesos en la Planificación Estratégica y la Mejora Continua. EÍDOS, 2009(2), 65-72. Recuperado de <https://revistas.ute.edu.ec/index.php/eidos/article/view/62/58>

Morato, J., Serracanta, J. & Zamarrón, I. (2017). El impacto del E-commerce en la gestión de la cadena de suministro global. Recuperado. EAE Business School. Recuperado de https://www.economiadehoy.es/adjuntos/18634/EAE_Business_School._Logistica_y_ecommerce_2017.pdf.

Observatorio Regional de la Sociedad de la Información (2008). E-logística: La problemática de la logística en el comercio electrónico. Recuperado de <https://logispyme.files.wordpress.com/2016/09/estudioe-logistica.pdf>

Vásquez, M. (2018). OMNICANALIDAD: Operadores logísticos chilenos de retail omnicanal. Revista Logistec. Edición 109. Recuperado de http://www.revistalogistec.com/ediciones_pdf/edicion_109_lgt.pdf

Vigaray, M. (2005). Comercialización y retailing: Distribución comercial aplicada. Alicante, España: Pearson Educación. Recuperado de <http://www.ebooks7-24.com.ezproxybib.pucp.edu.pe:2048/?il=4748>

Ipsos Perú - Informe Compras por internet 2022(2) Ipsos Perú – Banca digital 2022 (2)

Diario Gestión – Comentarios de Indecopi. Obtenido de: <https://gestion.pe/economia/cyberwow-que-son-los-patrones-oscuros-y-por-que-evitarlos-noticia/>

Ipsos Perú – Banca digital 2021

Ipsos Perú - Informe Compras por internet 2021.

Ipsos Perú – Redes sociales 2021 (5) Ipsos Perú – Redes sociales 2022

<https://repositorio.indecopi.gob.pe/bitstream/handle/11724/8123/NP%20210419%20Cyber%20Wow%202021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

AASE, Gerald, OLSON, John y SCHNIEDERJANS, Marc (2004) U-shaped assembly line layouts and their impact on labor productivity: An experimental study. European Journal of Operational Research, 12-95. Vol. 156.

DEMING, Edwards (1989) Calidad, productividad y competitividad. Madrid: Díaz de Santos.

GUTIÉRREZ, Humberto (2010) Calidad Total y Productividad. Santa Fé: Mc Graw Hill.

HERNÁNDEZ, Roberto (2018) Metodología de la investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta, McGraw-Hill Interamericana, 2018.

MEDIANERO, Elpidio (2004) Productividad total (1era edición). Lima: Mercados & Norandina S.A.

MONTOYA, Greisy (2018) Propuesta de mejora para el proceso multipicking de e-commerce de una empresa retail. Lima: UPC.

MOSCOSO, Santiago y VÁSQUEZ, Ana (2020) Desarrollo de un sistema informático de gestión de bodega y reestructuración del área de Picking y Packing. Cuenca: Universidad Del Azuay.

NIEBEL, Benjamin y FREIVALDS, Andris (2009) Ingeniería industrial: Métodos, estándares y diseño del trabajo (12da ed). Monterrey: McGraw-Hill/Interamericana editores S.A.

OHNO, Taiichi (1991). Sistema de Producción Toyota. Barcelona: Ediciones Gestión.

PÉREZ, José (2012) Gestión por Procesos. Madrid: ESIC.

POSADA, Juan (2013) Aspectos a considerar para una buena gestión en los almacenes de las empresas (Centros de Distribución, CEDIS). Journal Of Economics, Finance & Administrative Science., 16, vol. 30.

CAPECE, Reporte oficial de la industria ecommerce en Perú – Impacto del COVID 19 en el comercio electrónico en Perú y perspectiva al 2021 (Edición 2021)

RITZMAN, Larry, KRAJEWSKI, Lee y MALHOTRA, Manoj (2008) Administración de operaciones procesos y cadena de valor. México: Pearson Educación.

SHINGO, Shingeo (1985) A revolution in manufacturing: The SMED system. Portland: Productivity Press.

SOHAL, A, KELLER, A y FOUAD, R (1989) A review of literature relating to JIT. Internacional Journal of Operations & Production, vol. 9.

SUMMERS, Donna (2006) Administración de la calidad. México D.F: Pearson Education.

TAWFIK, Louis, CHAUVEL, Alain y GÓMEZ, Jaime (1995) *Administración de la producción*. México D.F.: Mc Graw Hill.

TORRES, Daniela (2020) *Propuesta diseño de mejora en el proceso de picking en Ventas & Marcas S.A.S., basada en la implementación de la metodología DMAIC*. Bogotá: Universitaria Agustiniana.

Arellano, O. (2012). *Retail peruano. Centros comerciales y tiendas de ropa*. Lima: Arellano Marketing.

Arellano, O. (2014). *Encontrando oportunidades en el mercado de centros comerciales*. Lima: Arellano Marketing

Abghari, M. (2011). Investigation of the effects of stores' tenant mix and internal and external environmental conditions on customer satisfaction from shopping centers in Iran. *International Journal of Marketing Studies*, 3(4), 158-164.

Ab Majid, R., Zalika Adnan, N., Said, N., & Olaopin, O. (2015). Drivers influencing customers' visit to shopping centres in Malaysia. *International Surveying Research Journal*, 5(2), 43-58.

Allard, T., Babin, B. J., & Chebat, J. C. (2009). When income matters: Customers evaluation of shopping malls: hedonic and utilitarian orientations. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 16(1), 40-49.

Ammani, P. (2013). A study of the factors that influence customer preference for shopping malls over local markets. *IUP Journal of Management Research*, 12(1), 7-21.

Anning-Dorson, T., Kastner, A., & Abdulai, M. (2012). Investigation into mall visitation motivation and demographic idiosyncrasies in Ghana. *Management Science Letters*, 3(2), 38

Asociación de Centros Comerciales del Perú (ACCEP). (2014). *Los centros comerciales en el Perú*.

Asociación Española de Centros y Parques Comerciales (AECC). (2008). *Directorio 2008 de los centros comerciales de España 2008*. Asociación Española de Centros Comerciales, Madrid

Bahar Isin, F., Hakan Altintas, M., Kaufmann, H. R., & Kilic, S. (2011). Mall equity measurement based on brand equity conceptualization. *Journal of Business & Retail Management Research*, 5(2), 55-70.

Brantley, A., Jackson, V., & Stoel, L. (2011). Mall attributes and shopping value: Differences by gender and generational cohort. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 18(1), 1-9.

Bearden, W. P., & Teel, J. E. (1983). Selected determinants of consumer satisfaction and complaint reports. *Journal of Marketing Research*, 20, 21-8

Cadogan, J. W., Farrel, A. M., Hart, C., Reed, G., & Stachow, G. (2007). Enjoyment of the shopping experience: Impact on customers repatronage intentions and gender influence. *e Service Industries Journal*, 27(5), 583-604.

Calvo, C. y Calvo, D. (2013). Estudio exploratorio sobre los factores de atracción de centros comerciales: una aproximación al consumidor español. *CIENCIA ergo-sum*, 20(2), 107-120.

Cavalcante, F. e Campos, D. F. (2013). Satisfação e atratividade: como o público jovem avalia os shopping centers. *RaUnP-Revista Eletrônica do Mestrado Profissional em Administração da Universidade Potiguar*, 5(2), 79-97

Cirman, A., & Pahor, M. (2009). Sustaining the challenge from the outskirts: City centre retail viability in Ljubljana, Slovenia. *Economic and business review*, 11(3), 217-231.

Chan Yin-Fah, B., Jamaluddin, A., Osman, S., & Wong, Y. T. (2012). Shopping motives, store attributes and shopping enjoyment among Malaysian youth. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 19(2), 240-248.

Chandrasekhar, U., Mansurali, A., & Swamynathan, R. (2013). Mall mania: A study of factors influencing consumers' preference towards shopping malls in Coimbatore City. *e IUP Journal of Marketing Management*, 12(4), 29-41.

Chaparro, H. (2013). El retail y la cultura de consumo en el interior. Presentación. No disponible.

Chauhan, H., Gupta, R., & Setia, P. (2011). Modern retailing in India: A study of the attractiveness of a shopping mall. *Asia Pacific Journal of Research in Business Management*, 2(12), 1-2

Choi, A., Chan, G., & Yannis K. (2009). Success and failure in Southern China shopping mall development. *e Retail Digest*, 16-21.

D’Andrea, G., Marcotte, D., & Morrison, G. D. (2010). Let emerging market customers be your teachers. *Harvard Business Review*, 88(12), 115-120

Dennis, C. (2005). *Objects of desire: consumer behaviour in shopping centre choices*. Palgrave Macmillan.

De Salles Vance, P., Felisoni de Angelo, C., & Martins Dias Fouto, N. (2009). Estudo do comportamento de compra do frequentador de shopping centers na cidade de São Paulo. *ReA UFSM Revista de administração*, 2(1),130-146.

Dubihlela, D., & Dubihlela, J. (2014). Attributes of shopping mall image, customer satisfaction and mall patronage for selected shopping malls in Southern Gauteng, South Africa. *Journal of Economics and Behavioral Studies*, 6(8), 682-689.

Du Preez, R., Visser, E. M., & Zietsman, L. (2007). Lifestyle, shopping orientation, patronage behaviour and shopping mall behaviour-A study of South African male apparel consumers. *European Advances in Consumer Research*, 8, 279-280.

El-Adly, M. I. (2006). Shopping malls attractiveness: A segmentation approach. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 35(11), 936-950.

Frantal, B., Kunc, J., Szczyrba, Z., & Tonev, P. (2012). Shopping centres and selected aspects of shopping behaviour. *Geographia Technica*, 2, 39-51.

Gilboa, S. (2009). A segmentation study of Israeli mall customers. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 16(2), 135-144.

González-Hernández, E. M., & Orozco-Gómez, M. (2012). A segmentation study of Mexican consumers based on shopping centre attractiveness. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 40(10), 759-777

Gudonaviene, R., & Alijosiene, S. (2013). Influence of shopping centre image attributes on customer choices. *Economics & Management*, 18(3), 545-552.

Guevara, R. (2012). Crecimiento sostenido, competitividad y desarrollo económico regional del Perú. *Revista Strategia Centrum Católica*, 7(27), 40-44.

Howard, E. (1997). e Management of shopping centres: Conflict or collaboration. *International Review of Retail, Distribution and Consumer Research*, 7(3).

Huff, D. L. (1963). A probabilistic analysis of shopping center trade areas. *Land Economics*, 39(1), 81-90.

International Council of Shopping Centers (ICSC). (2008). Shopping Center Definitions. Disponible en <https://www.icsc.org/news-and-views/research/shopping-center-definitions>

Kuruville, S. J., & Ranjan, K. (2008). Gender and mall shopping: An anaysis of patronage patterns, shopping orientation and consumption of fashion of indian youth. *International Journal of Business Insights & Transformation*, 1(2), 1-8.

Mikołajczyk, J., Borusiak, B., & Pierański, B. (2014). Assessment of the attractiveness of shopping centres in Poland. 13th International Conference Marketing Trends Proceedings-Wenecja. ESCP-AEP European School of Management.

Munuera Alemán, J. L. y Cuestas Díaz, P. J. (2006). Factores de atracción de los centros comerciales de España. España: ICE.

North, E. J., & Kotze, T. (2004). Customers perception of the attractiveness of shopping centres in Pretoria. *Southern Aican Business Review*, 8(1), 30-38.

Patton, M. Q. (1980). *Qualitative evaluation methods*. Beverly Hills.

Rasa, S. (2013). Influence of shopping centre image attributes on customer choices. *Lithuania: Economics and Management*, 18(3), 545-551.

Regalado, O., Fuentes, C., Aguirre, G., García, N., Román, M. y Vallejo, R. (2009). Factores críticos de éxito en los centros comerciales de Lima Metropolitana y el Callao. Lima: Universidad ESAN.

Ruiz, F. J. (1999). Image of suburban shopping malls and two-stage versus uni-equational modelling of the retail trade attraction: an empirical application. *European Journal of Marketing*, 33(5,6).

Saad Alqahtani, S. (2012). Shopping centers attraction: Saudi customers perspective. Asia-Pacific Business Research Conference. Kuala Lumpur, Malaysia.

Shaked, G. (2009). A segmentation study of Israeli mall customers. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 16, 135-144

Sharma, S., & Chadha, S. K. (2015). Why do people shop at malls? A study on mall attractiveness factors of consumers of tier - ii cities. *International Journal of Retailing & Rural Business Perspectives*, 4(2), 1578 -1583

Teller, C., & Reutterer, T. (2008). e evolving concept of retail attractiveness: what makes retail agglomerations attractive when customers shop at them? *Journal of Retailing and Consumer Services*, 15(3), 127-143.

Visauta, B. (2002). Técnicas de análisis multivariante para investigación social y comercial. Madrid: Ra-Ma

Wakabayashi, J. L. (2014). Impacto del crecimiento del retail en los hábitos de consumo del interior del país. Disponible en <http://gestion.pe/economia/crece-canal-moderno-provincias-conoce-como-se-percibe-este-consumidor-21> 16395/1.

Wong, K. M., Lu, Y., & Yuan, L. L. (2001). Scattr: An instrument for measuring shopping centre attractiveness. *International Journal of Retail and Distribution Management*, 29(2).

Bernal, C. (2006). Metodología de la investigación. México: Pearson-Prentice Hall.

Del Cid, A., Méndez, R. & Sandoval, F. (2007). Investigación: fundamentos y metodología. México: Pearson Educación.

Gutiérrez, R (2006). Introducción al método científico. México: Esfinge.

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, L. (2008). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill.

Kerlinger, F. & Lee, H. (2008). Investigación del comportamiento: Métodos de investigación en Ciencias Sociales (4ª. ed.). México: Mc Graw Hill.

Méndez, C. (2006). Metodología, diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en Ciencias Empresariales. Bogotá: Limusa, Noriega Editores.

Rojas, R. (1999). Guía para realizar investigaciones sociales. México: Plaza y Valdez.

Sierra, R. (2008). Técnicas de investigación social. Teoría y ejercicios. Madrid: Thompson.

Babai, M. Z., Syntetos, A. A., Dallery, Y. y Nikolopoulos, K. (2009). Dynamic re-order point inventory control with lead-time uncertainty: Analysis and empirical investigation. *International Journal of Production Research*, 47(9), 2461–2483.

Balakrishnan, A., Pangburn, M. S. y Stavroulaki, E. (2004). ‘Stack Them High, Letem’ Fly’: Lot-sizing policies when inventories stimulate demand. *Management Science*, 50(5), 630–644. Barry, C. (2007). The best of inventory. *Multichannel Merchant*, 3(1), 1–45.

Ben-Daya, M. y Hariga, M. (2003). Lead time reduction in a stochastic inventory system with learning consideration. *International Journal of Production Research*, 41(3), 571–579.

Boute R.N., Disney S.M., Lambrecht M., van Houdt B. (2010).

Coordinating Lead-Time and Safety Stock Decisions in a Two-Echelon Supply Chain with Autocorrelated Consumer Demand. KatholiekeUniversiteit Department of Decision Science and Information Management. Working Paper 1009: 1-29 [consultado 10 Mar 2014]. Disponible en: <http://ssrn.com/abstract=1620237> o en <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.1620237>

Buzacott, J. A. y Shanthikumar, J. G. (1994). Safety stock versus safety time in MRP controlled production systems. *Management Science*, 40(12), 1678–1689. Chikan, A. (2007).

The new role of inventories in business: Real world changes and research consequences. *International Journal of Production Economics*, 108, 54–62. Chopra, S., Reinhardt, G. y Dada, M. (2004). The effect of lead time uncertainty on safety stocks. *Decision Sciences*, 35(1), 1–24.

Dullaert, W. y Zamparini, L. (2013). The impact of lead time reliability in freight transport: A logistics assessment of transport economics findings. *Transportation Research Part E*, 49(1), 190–200. Eppen, G. D. y Martin, R. K. (1988).

Determining safety stock in the presence of stochastic lead time and demand. *Management Science*, 34(11), 1380–1390. Fang, X., Zhang, C., Robb, D.J. y Blackburn, J. D. (2013).

Decision support for lead time and demand variability reduction. *Omega*, 41(2), 390–396. Fiom, S. G. (2012).

Effective and efficient use of safety or buffer stock. *Operations Management*, 5, 27–31. Hayya, J. C., Harrison, T. P. y Chatfield, D. C. (2009).

Exploring the structural properties of the (D, 0) inventory model. *International Journal of Production Research*, 47(10), 2767–2783. He, X. J., Kim, J. G. y Hayya, J. C. (2005).

The cost of lead-time variability: The case of the exponential distribution. *International Journal of Production Economics*, 97(2), 130–142. Kanet, J. J., Gorman, M. F. y Stoblëin, M. (2010).

Dynamic planned safety stocks in supply networks. *International Journal of Production Research*, 48(22), 6859–6880. King, P. L. (2011).

Crack the code: Understanding safety stock and mastering its equations. *APICS Magazine*, July/August, 33- 36.

Kouvelis, P. y Li, J. (2008). Flexible backup supply and the management of lead-time uncertainty.

Production and Operations Management, 17(2), 184–199. Nasri, F., Affisco, J. F. y Paknejad, M. J. (1990).

Setup cost reduction in an inventory model with finite-range stochastic lead times. *International Journal of Production Research*, 28(1), 199–212. Ruiz-Torres, A. J. y Mahmoodi, F. (2010).

Safety stock determination based on parametric lead time and demand information. *International Journal of Production Research*, 48(10), 2841–2857. Silver, E. A. (1965).

Bayesian determination of the reorder point of a slow moving item. *Operations Research*, 13(6), 989–997. Silver, E. A. y Costa, D. (1995).

Service and inventory level implications of a particular simple method of establishing the reorder point. *Information Systems & Operational Research*, 33(2), 133–144. Song, J. (1994).

The effect of lead time uncertainty in a simple stochastic inventory model. *Management Science*, 40(5), 603–613. Taha, H. (2004).

<https://www.munijesusmaria.gob.pe/pdf/plan-de-accion-distrital-de-seguridad-ciudadana-2023.pdf>

Investigación de Operaciones (7.a ed.). México: Pearson Prentice Hall. Van Kampen, T. J., van Donk, D. P. y van-der Zee, D. (2010).

Safety stock or safety lead time: Coping with unreliability in demand and supply. *International Journal of Production Research*, 48(24), 7463–7481. Wang, P. y Hill, J. A. (2006).

Recursive behavior of safety stock reduction: The effect of lead-time uncertainty. *Decision Sciences*, 37(2), 285–290. Wang, P., Zinn, W. y Croxton, K. L. (2010).

Sizing inventory when lead time and demand are correlated. *Production and operations management*. 19(4), 480–484.

AECE, ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE COMERCIO ELECTRÓNICO (2000 a): Tercer estudio sobre comercio electrónico en España. Empresas, Barcelona, AECE.

AECE, ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE COMERCIO ELECTRÓNICO (2001): Comercio electrónico en España AECE 2001. Ventas al consumidor B2C, Barcelona, AECE.

GÁMIR, A. (1997): «Los procesos de cambio en los servicios personales y el comercio: autoservicio, telecompra y teleservicio», *Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles*, nº 24, pág. de inicio: 13.

DOWNES, L. y MUI, C. (1999): *Estrategias digitales para dominar el mercado*, Barcelona, Granica.

ARENSMAN, R. (1999): «E-commerce or e-hype?», *Electronic Business. Supplement: ECommerce and Business Integration*, pág. de inicio: S18.

KORPER, S. y ELLIS, J. (2000): *The e-commerce book. Building the e-empire*, San Diego, Academic Press.

TARGETT, D. (2001): «B2B or not B2B? Scenarios for the future of e-commerce», *European Business Journal*, vol. 13, nº 1, pág. de inicio: 3.

Congreso nacional. (2022). *Ley del Comercio Electrónico*.

E-commerce. (2022). Rigrablog. Obtenido de Ventajas del comercio electrónico:

<https://blog.riqra.com/posts/8-ventajasy-desventajas-del-comercio-electronico>

Jiménez, Y. J. (2019). Ventajas y desventajas del comercio electrónico. Obtenido de

https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/16999/3/2019_Comercio_electronico_ventajas.pdf

Maldonado, J. (2017). Comercio electrónico. Ideas fundamentales. Obtenido de

Gestiopolis:<https://www.gestiopolis.com/comercio-electronico-ideasfundamentales/>

Castaño, J. J., & Jurado, S. (2016). *Comercio Electrónico*.

López, M. (2018). Las ventas del comercio electrónico en América Latina. *América RETAIL*. <https://www.america-retail.com/estudios-consumidores/estudios-las-ventas-del-comercio-electronico-en-america-latina/>

E. Torres-Amaya, "Implicaciones de la logística en el comercio electrónico sobre la satisfacción del cliente final interactivo", *Télématique*, vol. 6 núm. 1, 2007, pp. 208-223.

S. M. Roxana, "Beneficios del comercio electrónico", *Perspectivas*, núm. 24, 2009, pp. 151-164.

A. A. Ríos-Ruiz, "Análisis y perspectivas del comercio electrónico en México", *Perfiles de las Ciencias Sociales*, vol. 3, núm. 5, julio-diciembre, 2015, disponible en <http://revistas.ujat.mx/index.php/perfiles/article/view/993>

D. Q. Yao, H. Kurata, S. Mukhopadhyay, "Incentivos para el cumplimiento de pedidos confiables para una cadena de suministro de envío a través de Internet", *International Journal of Production Economics*, 2008, pp. 324-334.

M. Fernández, M. A. Hurtado, D. Peral, "Comercio Electrónico en la Era Digital: España", *Razón y Palabra*, núm. 45, 2005, disponible en <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n45/fernandez.html>

S. Sojo-Obando, "Comercio electrónico en Costa Rica", *InterSedes: Revista de las Sedes Regionales*, vol. 2, núms. 2-3, 2001, pp. 157-171.

M. Caridad-de-Navarro, "La plataforma jurídica como elemento imprescindible de la e-logística dentro del comercio electrónico", *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, vol. XIII, núm. 1, 2007, pp. 72-83.

J. J. Bernal-García, S. M. Martínez, J. F. Sánchez-García, "Estudio de la Potencialidad del Comercio Electrónico en la Región de Murcia mediante un Modelo de Regresión Logística", *Estudios de Economía Aplicada*, vol. 24, núm. 1, 2006, pp. 499-529.

E. Bjorklund, "Sólo un clic de distancia: la política de la política de comercio electrónico de impuestos de venta", *Sociological Inquiry*, 2017, pp. 97-123.

Battini, D., Glock, C. H., Grosse, E. H., Persona, A., & Sgarbossa, F. (2016). Human energy expenditure in order picking storage assignment: A bi-objective method doi:<https://doiorg.ezproxy.umng.edu.co:2518/10.1016/j.cie.2016.01.020>

Ballou. (2014). *Logística México Ciudad: MC GRAW Hill*.

Caron, F., Marchet, G., & Perego, A. (1998). Routing policies and COI-based storage policies in picker-to-part systems. *International Journal of Production Research*, 36(3), 713-732.

Chan, F. T. S., & Chan, H. K. (2011). Improving the productivity of order picking of a manualpick and multi-level rack distribution warehouse through the implementation of class-based storage doi:<https://doi-org.ezproxy.umng.edu.co:2518/10.1016/j.eswa.2010.08.058>

Cheng, C., Chen, Y., Chen, T., & Jung-Woon Yoo, J. (2015). Using a hybrid approach based on the particle swarm optimization and ant colony optimization to solve a joint order batching and picker routing problem doi:<https://doiorg.ezproxy.umng.edu.co:2518/10.1016/j.ijpe.2015.03.021>

Constas, K. J. (2013). Yee, John T.: Technology integration to business: Focusing on RFID, interoperability, and sustainability for manufacturing, logistics, and supply chain management. CHOICE: Current Reviews for Academic Libraries, 50(9), 1676.

De Koster, R., Le-Duc, T., & Roodbergen, K. J. (2007). Design and control of warehouse order picking: A literature review doi:<https://doiorg.ezproxy.umng.edu.co:2518/10.1016/j.ejor.2006.07.009>

De Vries, H., Carrasco-Gallego, R., Farenhorst-Yuan, T., & Dekker, R. (2014). Prioritizing replenishments of the piece picking area doi:<https://doiorg.ezproxy.umng.edu.co:2518/10.1016/j.ejor.2013.12.045>

Gagliardi, J., Ruiz, A., & Renaud, J. (2008). Space allocation and stock replenishment synchronization in a distribution center doi:<https://doiorg.ezproxy.umng.edu.co:2518/10.1016/j.ijpe.2008.04.006>

Giannikas, V., Lu, W., Robertson, B., & McFarlane, D. (2017). An interventionist strategy for warehouse order picking: Evidence from two case studies doi:<https://doiorg.ezproxy.umng.edu.co:2518/10.1016/j.ijpe.2017.04.002>

Henn, S. (2012). Algorithms for on-line order batching in an order picking warehouse doi:<https://doiorg.ezproxy.umng.edu.co:2518/10.1016/j.cor.2011.12.019>

Henn, S., & Wäscher, G. (2012). Tabu search heuristics for the order batching problem in manual order picking systems doi:<https://doiorg.ezproxy.umng.edu.co:2518/10.1016/j.ejor.2012.05.049>

Hong, S., Johnson, A. L., & Peters, B. A. (2012). Batch picking in narrow-aisle order picking systems with consideration for picker blocking doi:<https://doiorg.ezproxy.umng.edu.co:2518/10.1016/j.ejor.2012.03.045>

Hsieh, L., & Huang, Y. (2011). New batch construction heuristics to optimise the performance of order picking systems doi:<https://doiorg.ezproxy.umng.edu.co:2518/10.1016/j.ijpe.2011.02.006>

Lu, W., McFarlane, D., Giannikas, V., & Zhang, Q. (2016). An algorithm for dynamic orderpicking in warehouse operations doi:<https://doiorg.ezproxy.umng.edu.co:2518/10.1016/j.ejor.2015.06.074>

Matusiak, M., de Koster, R., & Saarinen, J. (2017). Utilizing individual picker skills to improve order batching in a warehouse doi:<https://doiorg.ezproxy.umng.edu.co:2518/10.1016/j.ejor.2017.05.002>

Pan, J. C., & Wu, M. (2012). Throughput analysis for order picking system with multiple pickers and aisle congestion considerations doi:<https://doiorg.ezproxy.umng.edu.co:2518/10.1016/j.cor.2011.09.022>

Parikh, P. J., & Meller, R. D. (2008). Selecting between batch and zone order picking strategies in a distribution center doi:<https://doiorg.ezproxy.umng.edu.co:2518/10.1016/j.tre.2007.03.002>

Petersen, C. G., & Aase, G. (2004). A comparison of picking, storage, and routing policies in manual order picking doi:<https://doiorg.ezproxy.umng.edu.co:2518/10.1016/j.ijpe.2003.09.006>

Poon, T. C., Choy, K. L., Chow, H. K. H., Lau, H. C. W., Chan, F. T. S., & Ho, K. C. (2009). A RFID case-based logistics resource management system for managing order-picking operations in warehouses doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.eswa.2008.10.011>

Quader, S., & Castillo-Villar, K. K. (2016). Design of an enhanced multi-aisle order-picking system considering storage assignments and routing heuristics doi:<https://doi.org/10.1016/j.rcim.2015.12.009>

Theys, C., Bräysy, O., Dullaert, W., & Raa, B. (2010). Using a TSP heuristic for routing order pickers in warehouses doi:<https://doiorg.ezproxy.umng.edu.co:2518/10.1016/j.ejor.2009.01.036>

Thomas, L. M., & Meller, R. D. (2015). Developing design guidelines for a case-picking warehouse doi:<https://doiorg.ezproxy.umng.edu.co:2518/10.1016/j.ijpe.2015.02.011>

Tsai, C. -, Liou, J. J. H., & Huang, T. -. (2008). Using a multiple-GA method to solve the batch picking problem: Considering travel distance and order due time. *International Journal of Production Research*, 46(22), 6533-6555.

van Gils, T., Ramaekers, K., Caris, A., & de Koster, R. B. M. (2017). Designing efficient order picking systems by combining planning problems: State-of-the-art classification and review doi:<https://doi-org.ezproxy.umng.edu.co/2518/10.1016/j.ejor.2017.09.002>

Walter, R., Boysen, N., & Scholl, A. (2013). The discrete forward-reserve problem – allocating space, selecting products, and area sizing in forward order picking doi:<https://doiorg.ezproxy.umng.edu.co/2518/10.1016/j.ejor.2013.02.047>

Zhang, J., Wang, X., Chan, F. T. S., & Ruan, J. (2017). On-line order batching and sequencing problem with multiple pickers: A hybrid rule-based algorithm doi:<https://doiorg.ezproxy.umng.edu.co/2518/10.1016/j.apm.2016.12.012>

Wagner, H., & Whitin, T. (1958). Dynamic Version of the Economic Lot Size Model. *Management Science*, 5 Issue 1, 89-96